

カスタマーハラスメント対策方針

1. 基本方針

私たちは、安全・安心なシルバー事業をお届けするために、常にお客様に寄り添い質の高いサービスの提供を目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からカスタマーハラスメントに該当する行為により労働者の尊厳が傷つけられる事案や当センターの業務運営に支障が生じる事案も見受けられます。このような行為から、当センターで働くすべての職員を守り、安心して働ける職場環境を構築することが、より質の高いサービスの提供につながるという考えのもと「カスタマーハラスメント対策方針」を策定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの「法規に反する行為」及び「これにつながりかねない行為」または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、労働者の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言、大声、差別発言、誹謗中傷、土下座の要求など脅威を感じさせる言動)
 - ・過剰な要求
 - ・業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)
 - ・業務スペースへの無断立入りまたは不退去
 - ・職員を欺く行為
 - ・当センター及び職員の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）
 - ・職員個人への攻撃や要求
 - ・職員個人の情報等のSNS等への投稿(写真、音声、映像等の公開)
 - ・虚偽の情報、憶測の流布
 - ・セクシャルハラスメント
(盗撮、わいせつ行為、発言、つきまとい、待ち伏せなど)
- ※ 上記は例示であり、これらに限りません。

4. 会員への対応

センターを通じて就業している会員についても、シルバー人材センター事業の趣旨を踏まえ、センターが雇用する労働者と同様に対応することとします。

5. カスタマーハラスメントへの対応

顧客等の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当センターが判断した場合は、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。また、さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

6. 当センターの取組み

- ・本方針によって当センターの姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ・労働者及び会員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する報告および相談体制を整備いたします。

令和8年8月

公益社団法人 塩尻地域シルバー人材センター